



x

Oppiaine	markkinointi	Päivämäärä	2.6.2008
Tekijä(t)	Liisa Harilainen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	82
Otsikko	Asiakaspalveluratkaisun vaikutukset palvelun tuottavuuteen		
Ohjaaja(t)	KTT Aino Halinen-Kaila, KTM Hannu Makkonen		

Tiivistelmä

Tieto- ja viestintätekniisten palvelujen avulla arvioidaan voitavan parantaa palvelun tuottavuutta. Näitä palveluja markkinoidaan yhä enemmän asiakasyrityksen prosesseja ja toimintatapoja tehostavina ratkaisuin. Hyötyjen toteutuminen riippuu kuitenkin asiakasyrityksen tavoista hyödyntää ratkaisun tuomia mahdollisuuksia. Tässä tutkielmassa keskitytään asiakaspalveluympäristössä käytettävään ratkaisuun sen tuottavuusvaikutusten osalta.

Käsitteenä palvelun tuottavuus on monitasoinen ja sitä voidaan tarkastella esimerkiksi palveluntarjoajan ja asiakkaan näkökulmasta sen eri osatekijöiden, kuten resurssien hallinnan, palvelun laadun, kannattavuuden tai loppuasiakkaan palveluntuotantoon osallistumisen kannalta. Suurimpana erona perinteiseen valmistajayrityksissä käytettyyn tuottavuuden mittaamiseen voidaan pitää palvelun luonteeseen kuuluvaa vuorovaikutteisuutta asiakkaiden kanssa.

Tutkimuksen tarkoituksena on siten ymmärtää, miten asiakaspalveluratkaisu voi vaikuttaa palvelun tuottavuuteen. Osaongelmina ovat:

1. Miten tieto- ja viestintätekniisiä ratkaisuja voidaan hyödyntää asiakaspalvelussa?
2. Miten palvelun tuottavuutta voidaan kehittää ja mitata?
3. Miten ratkaisua hyödyntämällä voidaan vaikuttaa asiakaspalvelun tuottavuuden osatekijöihin?

Tutkimus toteutettiin laadullisena tapaustutkimuksena ja toimeksiantajana on ratkaisuntarjoajana toimiva tieto- ja viestintätekniikka-alan yritys. Tutkimuksen kohteena on asiakaspalveluratkaisun soveltaminen asiakasyritysten omissa toimintaympäristöissä. Aineistona käytettiin sekä tutkimusta varten kerättyä haastattelu- että valmista dokumenttiaineistoa. Tulokset ovat enemmän suuntaa-antavia kuin yleistäviä, ja niiden perusteella voidaan arvioida esimerkiksi tutkimusasetelman soveltumista ilmiön tutkimiseen ja tuloksia voidaan hyödyntää käytännön liiketoiminnassa.

Tuloksissa todettiin ratkaisulle asetettujen tavoitteiden ja käyttötapojen vaihtelevan paljon asiakasyritysten omasta tilanteesta ja toimintaympäristöstä riippuen. Näin myös sen vaikutukset palvelun tuottavuuden eri osatekijöihin ja toimintatapoihin asiakasrajapinnassa vaihtelevat käyttötarkoituksen mukaan. Haastateltavien omat näkemykset ja tulkinnat tilanteista auttoivat ymmärtämään vaikutusten muodostumista.

Asiasanat	palvelut, tuottavuus, ratkaisut, tieto- ja viestintätekniikka, asiakaspalvelu
Muita tietoja	